

आपले सरकार तक्रार निवारण  
प्रणालीमधील तक्रारींबाबत करावयाची  
कार्यवाही.

महाराष्ट्र शासन  
सामान्य प्रशासन विभाग,  
शासन परिपत्रक, क्र. संकीर्ण-१५२२/प्र.क्र.१७८/लो.दि.कक्ष  
मादामा कामा मार्ग, हुतात्मा राजगुरु चौक,  
मंत्रालय, मुंबई  
दिनांक :- ३० जानेवारी, २०२३

वाचा :- शासन निर्णय, सामान्य प्रशासन विभाग क्र. संकीर्ण-२०१६/प्र.क्र.१३०/१८ (र. व का.)  
दि.२४.०८.२०१६

**प्रस्तावना :-**

राज्यातील नागरिकांना त्यांच्या तक्रारीचे ऑनलाईन पद्धतीने एकाच ठिकाणी निवारण करून घेता यावे, यासाठी “आपले सरकार” ही तक्रार निवारण प्रणाली मंत्रालयीन विभागांबरोबरच राज्यातील सर्व ३६ जिल्ह्यांमध्ये कार्यान्वित करण्यात आलेली आहे. याबाबतची कार्यपद्धती संदर्भाधिन शासन निर्णयान्वये विशद करण्यात आलेली आहे.

तथापि अद्यापही काही तक्रारी या आपले सरकार तक्रार प्रणालीवर नागरिकांकडून करण्यात येत नाहीत. सबब आता शासनाकडे तसेच शासनाच्या अधिनस्त कार्यालयांकडे प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी या “आपले सरकार तक्रार निवारण” प्रणालीमार्फतच स्विकारण्याच्या अनुषंगाने कार्यवाही करण्याची बाब शासनाच्या विचाराधीन होती.

**शासन परिपत्रक :-**

मंत्रालयीन विभागाकडे तसेच त्यांच्या अधिनस्त कार्यालयाकडे नागरिकांकडून प्राप्त होणाऱ्या सर्व तक्रारी संदर्भात खालील कार्यवाही करण्यात यावी:

- अ. नागरिकांकडून प्राप्त होणाऱ्या सर्व तक्रारी या आपले सरकार तक्रार प्रणालीमार्फत ऑनलाईन (Online) स्वरूपातच स्विकारण्यात याव्यात.
- आ. तथापि, मंत्रालयीन विभागाकडे/शासकीय प्राधिकारणाकडे/अधिनस्त कार्यालयांकडे यापूर्वी तसेच यानंतर ऑफलाईन स्वरूपात प्राप्त झालेल्या/ होणा-या तक्रारींचा समावेश आपले सरकार तक्रार प्रणालीमध्ये ऑनलाईन (Online) स्वरूपात सदर तक्रारीची पोच देणा-या कार्यालयाने करावा आणि सदर तक्रार निवारणासाठी संबंधितांकडे ऑनलाईन(Online) स्वरूपात पाठवावी, जेणेकरून नागरिकांना/तक्रारदारांना सदर तक्रारीचा ऑनलाईन पाठपुरावा करता येईल.
- इ. कोणत्याही कार्यालयात पोस्टाने अथवा पत्र स्वरूपात प्राप्त होणा-या तक्रारी संबंधित कार्यालयाने “आपले सरकार” तक्रार प्रणालीमध्ये ऑनलाईन(Online) समाविष्ट कराव्यात व त्या पुढील कार्यवाहीस्तव ऑनलाईन(Online) स्वरूपात संबंधिताकडे पाठवाव्यात, जेणेकरून नागरिकांना/तक्रारदारांना सदर तक्रारीचा ऑनलाईन पाठपुरावा करता येईल. समक्ष लेखी तक्रार दाखल करणाऱ्या तक्रारदाराचा मोबाईल नंबर तक्रार अर्जावर नमूद करण्याची विनंती करण्यात यावी जेणेकरून तक्रार प्राप्त झाल्याबाबतचा लघु संदेश त्याला पाठविता येईल.

- ई. ज्या मंत्रालयीन विभागाने/प्राधिकारणाने/अधिनस्त कार्यालयाने स्वतःची तक्रार निवारण कार्यप्रणाली विकसित केली असेल त्यांनी सदर कार्यप्रणालीशी आपले सरकार तक्रार निवारण कार्यप्रणालीशी सांगड (Link) घालावी.
- उ. मंत्रालयीन विभागाने/प्राधिकारणाने/अधिनस्त कार्यालयाने त्यांच्याकडे आपले सरकार तक्रार प्रणालीवर दिनांक १ डिसेंबर, २०२२ रोजी प्रलंबित असलेल्या सर्व तक्रारींचा निपटारा पुढील दोन महिन्यांच्या कालावधीत पूर्ण करावा.
२. या सूचनाचे तंतोतंत पालन होईल याची दक्षता सर्व विभागांनी व त्यांच्या अधिनस्त असलेल्या कार्यालयांनी घ्यावी.

सदर शासन परिपत्रक महाराष्ट्र शासनाच्या [www.maharashtra.gov.in](http://www.maharashtra.gov.in) या संकेतस्थळावर उपलब्ध असून त्याचा संगणक संकेतांक २०२३०१३०१२५६३५०९०७ असा आहे. हे परिपत्रक डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने,

( सुजाता सौनिक )  
अपर मुख्य सचिव, महाराष्ट्र शासन

प्रति,

- १) मा. राज्यपालांचे प्रधान सचिव,
- २) मा. मुख्यमंत्र्यांचे प्रधान सचिव,
- ३) मा. उप मुख्यमंत्री यांचे सचिव,
- ४) सर्व मा. मंत्री/राज्यमंत्री यांचे खाजगी सचिव/स्वीय सहायक,
- ५) मा. विरोधी पक्षनेता, विधानपरिषद/ विधानसभा, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय, मुंबई.
- ६) सर्व सन्माननीय विधानसभा, विधानपरिषद व संसद सदस्य.
- ७) मुख्य सचिव यांचे वरिष्ठ स्वीय सहायक,
- ८) सर्व अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव, मंत्रालयीन प्रशासकीय विभाग,
- ९) महासंचालक, महाराष्ट्र माहिती तंत्रज्ञान महामंडळ
- १०) सर्व विभागीय आयुक्त
- ११) मुख्य आयुक्त, राज्य सेवा हक्क आयोग, मुंबई.
- १२) प्रधान सचिव, विधानमंडळ सचिवालय, विधान भवन, मुंबई.
- १३) सर्व जिल्हाधिकारी/ महानगरपालिका आयुक्त
- १४) सर्व मंत्रालयीन विभागांच्या अधिपत्याखालील सर्व विभाग प्रमुख,
- १५) प्रादेशिक प्रमुख/कार्यालय प्रमुख,
- १६) महासंचालक, माहिती व जनसंपर्क महासंचालनालय, मुंबई.
- १७) सामान्य प्रशासन विभागातील सर्व कार्यासने,
- १८) निवड नस्ती ( लोकशाही दिन कक्ष) सामान्य प्रशासन विभाग, मंत्रालय, मुंबई.